

**CARACTERIZACIÓN PROCESO**



Nombre del proceso:

**PROCESO COMERCIAL**

**Código:** C.C06

**Versión:** 02

**Vigente desde:** 05/01/2021

Página 1 de 6

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	09/12/2020	Creación caracterización proceso comercial
02	24/11/2022	Actualización de información

COPIA CONTROLADA

**Elaboró:** Valentina López Hernández

**Cargo:** Asistente de mejoramiento continuo

**Revisó:** William Leandro López Gómez

**Cargo:** Director de planeación y mejora continua

**Aprobó:** Diego Hernando Ceballos López

**Cargo:** Gerente

*Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG*

**CARACTERIZACION PROCESO**



Nombre del proceso:

**Proceso Comercial**

**Código:** C.C06

**Versión:** 02

**Vigente desde:** 05/01/2021

Página 2 de 6

<b>OBJETIVO</b>	Garantizar el cumplimiento de las metas comerciales, con los clientes actuales y potenciales, desarrollo de nuevos mercados, buscando rentabilidad y eficiencia operativa (BPO, Renting, Servicios Soluciones tecnológicas, de telecomunicaciones y desarrollo de software). Perseguir la satisfacción del cliente siendo efectivos y claros en la comunicación del Valor Agregado que podemos ofrecerle a nuestros clientes
<b>ALCANCE</b>	Proceso para la comercialización de los servicios creados y prestados
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente Comercial
<b>AREAS</b>	Gerencia, Administrativa y Financiera, tecnología y operaciones, talento humano, jurídica, proyectos, mejoramiento continuo

**INTERRELACIÓN DEL PROCESO**

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
Fuentes de entrada	Entradas	Actividades Generales		Salidas	Receptores de la salida
Clientes	Necesidad o requerimiento Solicitud de cotización	<b>Planear:</b> "Toma de Requerimientos Completos Validar Viabilidades"	<b>Hacer:</b> Definición de costeo Diseño y estructuración de propuesta comercial envío de propuesta	Propuesta comercial	Cliente
		<b>Actuar:</b> "Evaluar propuesta comercial Validar con proceso específico"	<b>Verificar:</b> Realizar seguimiento al cliente sobre propuesta enviada		

Elaboró: Mauricio Ocampo Cardona	Cargo: Gerente Comercial	Revisó: William Leandro López Gómez	Cargo: Director de Planeación y mejora continua	Aprobó: Diego Hernando Ceballos López	Cargo: Gerente
----------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	---	---------------------------------------	----------------

*Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.*

**CARACTERIZACION PROCESO**



**Nombre del proceso:**

**Proceso Comercial**

**Código:** C.C06

**Versión:** 02

**Vigente desde:** 05/01/2021

**Página** 3 **de** 6

<b>Cliente</b>	Solicitud modificación/ajuste propuesta	<b>Planear:</b> Toma de nuevos requerimientos o solicitud de ajuste	<b>Hacer:</b> Actualización costeo Actualización y envío de propuesta comercial	Contrato proyectado	Cliente
		<b>Actuar:</b> Evaluar solicitud ajuste/modificación de propuesta comercial Validar con proceso específico sobre nuevo requerimiento	<b>Verificar:</b> Realizar seguimiento al cliente sobre propuesta enviada		
<b>Cliente</b>	Aceptación de propuesta	<b>Planear:</b> Kickoff para implementación de campaña	<b>Hacer:</b> Solicitud de documentación legal al cliente	Contrato proyectado	-Cliente -Tecnología y Operaciones -Jurídica -Financiera
		<b>Actuar:</b> Solicitud de implementación campaña Solicitud proyección/revisión contrato Entrega de expediente completo al área jurídico	<b>Verificar:</b> Solicitar viabilidad, técnica, comercial y económica.		
<b>Gerencia</b>	Presupuesto de	<b>Planear:</b> Elaboración del plan de mercadeo	<b>Hacer:</b> Búsqueda de nuevos clientes o	Cumplimiento de	

**Elaboró:** Mauricio Ocampo Cardona

**Cargo:** Gerente Comercial

**Revisó:** William Leandro López Gómez

**Cargo:** Director de Planeación y mejora continua

**Aprobó:** Diego Hernando Ceballos López

**Cargo:** Gerente

*Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.*

**CARACTERIZACION PROCESO**



Nombre del proceso:

**Proceso Comercial**

**Código:** C.C06

**Versión:** 02

**Vigente desde:** 05/01/2021

Página 4 de 6

<b>General</b>	Ventas		proyectos.	presupuesto	
		<b>Verificar:</b> cumplimiento de los indicadores de presupuesto	<b>Actuar:</b> En caso de no darse cumplimiento a los indicadores, realizar un análisis para así dar un buen cumplimiento y definir qué acciones se deben re direccionar	Propuesta comercial	Áreas interesadas

**INTERRELACIÓN CON OTROS PROCESOS**

Todos los procesos	Aceptación propuesta del cliente y firma del contrato	Realización de Kick Off para la implementación del proyecto, solicitud de proyección de contrato o revisión de contrato, entrega de expediente completo, validar inicio de proyecto.	Contrato nuevo	Áreas interesadas
--------------------	---	--	----------------	-------------------

**RECURSOS**

**INDICADORES DE GESTIÓN**

**INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Cumplimiento de presupuesto de ventas.  
Generar ventas sobre plataformas basadas sobre agentes virtuales (10%) en ventas en la UEN de tercerización de procesos.

Carpeta SIG proceso comercial.

**REQUISITOS PARTES INTERESADAS, LEGALES, NORMATIVOS, ORGANIZACIONALES**

Elaboró: Mauricio Ocampo Cardona	Cargo: Gerente Comercial	Revisó: William Leandro López Gómez	Cargo: Director de Planeación y mejora continua	Aprobó: Diego Hernando Ceballos López	Cargo: Gerente
----------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	---	---------------------------------------	----------------

*Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.*

**CARACTERIZACION PROCESO**



**Nombre del proceso:**

**Proceso Comercial**

**Código:** C.C06

**Versión:** 02

**Vigente desde:** 05/01/2021

**Página** 5 de 6

<p><b>Partes interesadas:</b></p> <p>Ver matriz de partes interesadas</p>	<p><b>ISO 9001 -2015</b></p> <p>4.2. Comprensión de las partes interesadas</p> <p>4.4. SGC y sus procesos</p> <p>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2. Objetivos de la calidad y planes para lograrlos</p> <p>6.3 Planificación de los cambios</p> <p>7.3. Toma de conciencia</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios</p> <p>9.1. Seguimiento medición, análisis y evaluación</p> <p>9.1.2. Satisfacción del cliente</p> <p>9.1.3. Análisis y evaluación</p> <p>9.2.2. e. Correcciones de auditoria interna</p> <p>10 Mejora</p>	<p><b>DECRETO 1072</b></p> <p>2.2.4.6.8.(3) Rendición de cuentas</p> <p>2.2.4.6.14 Comunicación</p> <p>2.2.4.6.15 Id Peligros EVR</p> <p>2.2.4.6.22 Ind. Resultado</p> <p>2.2.4.6.23 Gestión de los peligros y riesgos</p> <p>2.2.4.6.24 Medidas de prevención y control</p> <p>2.2.4.6.26 Gestión del cambio</p> <p>2.2.4.6.29 Auditoria de cumplimiento</p> <p>2.2.4.6.32 Inv. De incidentes y accidentes</p> <p>2.2.4.6.33 Acciones preventivas y correctivas</p> <p>2.2.4.6.3 Mejora continua</p>	<p><b>ISO 27001 -2013</b></p> <p>6.1 Acciones para tratar los riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos de seguridad de la información y planes para lograrlos</p> <p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.2 Valoración de riesgos de seguridad de la información</p> <p>8.3 Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>9.3 Revisión por la dirección</p> <p>10.1 No conformidades y acciones correctivas</p> <p>10.2 Mejora continua</p> <p>A.8.1 Responsabilidad de los activos</p> <p>A.8.3 Manejo de medios</p>
<p><b>Requisitos legales:</b></p> <p>Ver normograma</p>			

<p><b>Elaboró:</b> Mauricio Ocampo Cardona</p>	<p><b>Cargo:</b> Gerente Comercial</p>	<p><b>Revisó:</b> William Leandro López Gómez</p>	<p><b>Cargo:</b> Director de Planeación y mejora continua</p>	<p><b>Aprobó:</b> Diego Hernando Ceballos López</p>	<p><b>Cargo:</b> Gerente</p>
--	--	---	---	---	------------------------------

*Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.*

**CARACTERIZACION PROCESO**



**Nombre del proceso:**

**Proceso Comercial**

**Código:** C.C06

**Versión:** 02

**Vigente desde:** 05/01/2021

**Página** 6 de 6

A.10.1 Controles criptográficos  
 A.16.1 Gestión de incidentes y mejoras en la seguridad de la información  
 A.18.1 Revisiones de seguridad de la información

**COPIA CONTROLADA**

<b>Elaboró:</b> Mauricio Ocampo Cardona	<b>Cargo:</b> Gerente Comercial	<b>Revisó:</b> William Leandro López Gómez	<b>Cargo:</b> Director de Planeación y mejora continua	<b>Aprobó:</b> Diego Hernando Ceballos López	<b>Cargo:</b> Gerente
---	---------------------------------	--	--	--	-----------------------

*Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.*